

Anlagenverzeichnis

Anlage A	Fragebogen	II
Anlage B	Anschreiben	X
Anlage C	Erinnerungsschreiben	XI
Anlage D	Auswertung des Pretests	XII
Anlage E	Auswertung der geschlossenen Fragen	XIV
Anlage F	Auswertung der offenen Fragen	XXVIII
Anlage G	Demografische Variablen aller Mitarbeiter des Staatsanzeigers	XLIII

1 Demografische Angaben

1.1) Wie alt sind Sie?

- ☐ < 25 Jahre
- ☐ 25 – 35 Jahre
- ☐ 36 – 45 Jahre
- ☐ 46 – 55 Jahre
- ☐ > 55 Jahre

1.2) Welches Geschlecht haben Sie?

- ☐ männlich
- ☐ weiblich

1.3) Wie lange sind Sie schon beim Staatsanzeiger beschäftigt?
Bitte geben Sie die Anzahl der Jahre an.

1.4) Welche Position haben Sie beim Staatsanzeiger?

- ☐ Führungsposition
- ☐ keine Führungsposition
- ☐ Auszubildender / Student / Volontär

2 Wissensmanagement

Wissensmanagement hat zum Ziel, einen systematischen Umgang mit der Ressource *Wissen* sicherzustellen. Es bezeichnet daher sämtliche Maßnahmen und Strategien, die den Umgang mit dieser Ressource bewusst gestalten bzw. steuern. Dabei geht es grundsätzlich darum, Wettbewerbsvorteile zu realisieren und die Leistungsfähigkeit einer Organisation zu sichern.

2.1) Wie beurteilen Sie ausgehend von Ihren persönlichen Einschätzungen die Wichtigkeit von Wissensmanagement?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sehr niedrig	niedrig	eher niedrig	eher hoch	hoch	sehr hoch

2.2) Welchen Nutzen sehen Sie im Wissensmanagement?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ Verwaltung des notwendigen Wissens in der Organisation
- ☐ Verbesserung der Kommunikation in der Organisation
- ☐ Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
- ☐ Steigerung der Kundenzufriedenheit
- ☐ Stärkung der Innovationskraft

2.3) Wo sehen Sie beim Staatsanzeiger Verbesserungspotenzial in Hinblick auf das Wissensmanagement?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ Unterstützung durch die Leitungsebene
- ☐ Informationstechnik
- ☐ Kommunikation in der Organisation
- ☐ Einarbeitung von neuen Mitarbeitern

2.4) Welche Faktoren sind für ein erfolgreiches Wissensmanagement Ihrer Meinung nach besonders relevant?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ Die Mitarbeiter akzeptieren das Wissensmanagement.
- ☐ Die Inhalte sind aktuell und qualitativ hochwertig.
- ☐ Die aktive Beteiligung am Wissensmanagement wird durch die Leitungsebene unterstützt.
- ☐ Es müssen zeitliche Freiräume für die Beteiligung am Wissensmanagement geschaffen werden.
- ☐ Es muss einen festen Ansprechpartner für Wissensmanagement geben.
- ☐ Anwendungen im Wissensmanagement müssen eine vertraute Benutzeroberfläche aufweisen.

3 Wissensteilung

Wissen ist personengebunden. Die Weitergabe zwischen zwei Personen erfolgt durch die Mitteilung des Wissens durch den Träger des Wissens und die Verinnerlichung des Wissens durch einen Lernprozess durch den Empfänger des Wissens. Doch gerade das wertvolle Erfahrungswissen kann durch den Einsatz von Informationstechnologie nicht ausreichend aufgearbeitet und dargestellt werden, die Mitwirkung des Wissensträgers ist daher unabdingbar.

3.1) – 3.8) Bitte beurteilen Sie, inwiefern die folgenden Aussagen auf Sie oder den Staatsanzeiger zutreffen.

	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu
Ich habe keine Zeit, mein Wissen zu teilen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich sehe keine Notwendigkeit darin, mein Wissen weiterzugeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mein Wissen wird von meinen Kollegen nicht benötigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
„Wissen ist Macht“ und deshalb behalte ich mein Wissen lieber für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die technische Ausstattung für die Weitergabe des Wissens ist unzureichend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die technische Ausstattung für die Weitergabe des Wissens ist benutzerunfreundlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich teile mein Wissen nicht, da ich den Erwartungen meiner Kollegen sicherlich nicht entsprechen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mir fehlt ein Anreiz damit ich mein Wissen teile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.9) – 3.11) Inwiefern steigern folgende Faktoren Ihre Bereitschaft zur Wissensteilung?

	gar nicht	eher nicht	kaum	etwas	eher sehr	sehr
Anerkennung der Leitungsebene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anerkennung der Kollegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gutscheine / Boni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.12) – 3.17) Ordnen Sie die folgenden Rahmenbedingungen entsprechend ihrer Wichtigkeit in Bezug auf Ihre Bereitschaft zur Wissensteilung.

	sehr unwichtig	unwichtig	eher unwichtig	eher wichtig	wichtig	sehr wichtig
Gutes Arbeitsklima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertrauen unter den Kollegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benutzerfreundlichkeit der Anwendung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung durch die Führungsebene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notwendigkeit der Wissensteilung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anreize von außen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.18) Welche Gründe sprechen Ihrer Meinung nach für die Wissensteilung?

3.19) Welche Gründe sprechen Ihrer Meinung nach gegen die Wissensteilung?

4 Instrumente des Wissensmanagements

Dem Wissensmanagement muss ein ganzheitlicher Ansatz zugrunde liegen, denn sämtliche Maßnahmen haben Auswirkungen auf die Technologie, die Organisation und den Mensch. Im Bereich des Wissensmanagements gibt es daher diverse Instrumente, die zusammenwirken müssen.

4.1) Welche Instrumente des Wissensmanagement sind Ihnen bekannt?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ **Dokumentenmanagementsysteme**
(Software zur datenbankgestützten Verwaltung elektronischer Dokumente)
- ☐ **Contentmanagementsysteme**
(Software zur gem. Erstellung, Bearbeitung und Organisation von Inhalten eines Dokuments)
- ☐ **Blogs**
(Sammlung von chronologischen Einträgen zu aktuellen Themen, meist mit Kommentarfunktion)
- ☐ **Wiki**
(Sammlung von Informationen, die von jedem Leser bearbeitet werden können)
- ☐ **Wissensbilanz**
(grafische Darstellung des intellektuellen Kapitals einer Organisation)
- ☐ **Storytelling**
(Weitergabe von Wissen durch das Erzählen von Anekdoten, „Geschichten erzählen“)
- ☐ **Lessons Learned**
(Weitergabe von Wissen durch das Erzählen von Negativbeispielen)
- ☐ **Best Practice**
(Weitergabe von Wissen durch das Erzählen von Positivbeispielen)

4.2) Welche der oben genannten Instrumente eignen sich Ihrer Meinung nach besonders gut zur Wissensteilung?

5 Intranet

Das Intranet ist ein Instrument des Wissensmanagements, das beim Staatsanzeiger bereits praktiziert wird. Auf diesem Weg werden diverse Informationen bereitgestellt, zudem bietet es auch eine Plattform für Fragen und Diskussionen. Des Weiteren stellt die Rubrik *Tipps der Kollegen* ein weiteres Instrument des Wissensmanagements dar: ein Wiki. Typisch ist hierbei, dass alle Mitarbeiter Zugriff darauf haben und ihnen sowohl ein Lese- als auch ein Editierrecht zusteht. Ein bekanntes Beispiel für ein Wiki ist die Online-Enzyklopädie *Wikipedia*.

5.1) Wie oft nutzen Sie das Intranet zur Unterstützung Ihrer Arbeit?

- ☐ mehrmals täglich
- ☐ täglich
- ☐ mehrmals wöchentlich
- ☐ wöchentlich
- ☐ mehrmals monatlich
- ☐ mehrmals jährlich
- ☐ gar nicht

5.2) Welche Informationen beziehen Sie aus dem Intranet?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ aktuelle Informationen
- ☐ Muster, Formulare, Vorlagen im CD
- ☐ organisationsspezifische Informationen, z.B. Stellenausschreibungen
- ☐ Information zur Arbeit beim Staatsanzeiger, z.B. Arbeitszeitregelungen

5.3) Nutzen Sie die Rubriken *Fragen & Diskussionen* und *Tipps der Kollegen*?

- ☐ ja
- ☐ nein

5.4) *Wenn nein:* Warum nutzen Sie diese Rubriken nicht?

5.5) Leistet das Intranet Ihrer Meinung nach einen Beitrag zum Wissensmanagement beim Staatsanzeiger?

- ☐ ja
- ☐ nein

5.6) Welche Verbesserungspotenziale gibt es Ihrer Einschätzung zufolge in Bezug auf das Intranet?

6 Contentmanagementsysteme

Seit einiger Zeit gibt es beim Staatsanzeiger ein Contentmanagementsystem (CMS). Dies ist eine Software zur gemeinschaftlichen Erstellung, Bearbeitung und Organisation von Inhalten. Form und Struktur des Dokuments werden außer Acht gelassen und so eine darstellungsunabhängige Erzeugung und Publikation von Inhalten in unterschiedlichen Medien ermöglicht. Dadurch soll eine einfache und benutzerfreundliche Oberfläche entstehen.

6.1) Welche Vorteile sehen Sie in der Etablierung eines Contentmanagementsystems?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ Einsparung von Betriebsmitteln
- ☐ ständige Aktualität der Dokumente
- ☐ kürzere Zugriffszeiten
- ☐ verbesserter Kundenservice
- ☐ keine

6.2) Welche Nachteile sehen Sie in der Etablierung eines Contentmanagementsystems?

- ☐ Mehraufwand
- ☐ Einschränkungen in der Privatsphäre
- ☐ keine

6.3) Besteht für Sie persönlich bereits die Möglichkeit mit dem Contentmanagementsystem zu arbeiten?

- ☐ ja
- ☐ nein

6.4) *Wenn ja:* Stellt das Contentmanagementsystem beim Staatsanzeiger einen Mehrwert für Sie dar?

- ☐ ja
- ☐ nein

6.5) Welche Verbesserungspotenziale gibt es Ihrer Einschätzung zufolge in Bezug auf das Contentmanagementsystem?

7 Dokumentenmanagementsysteme

Ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) verwaltet ein Dokument von seiner Entstehung, Verteilung, Überarbeitung bis hin zur Archivierung und Löschung. Dadurch soll die Arbeit mit großen Datenmengen erleichtert und Wissen, das Mitarbeiter in Form von E-Mails und Dokumenten abspeichern, gesichert werden. Dieses Wissen wird nicht mehr in den persönlichen Ablagen der Mitarbeiter gespeichert, sondern mit einer Zugriffsberechtigung versehen und somit für einen bestimmten Personenkreis sichtbar gemacht.

7.1) Welche Vorteile sehen Sie in der Etablierung eines Dokumentenmanagementsystems?

Mehrfachnennungen sind möglich

- ☐ Einsparung von Betriebsmitteln
- ☐ ständige Aktualität der Dokumente
- ☐ kürzere Zugriffszeiten
- ☐ verbesserter Kundenservice
- ☐ keine

7.2) Welche Nachteile sehen Sie in der Etablierung eines Dokumentenmanagementsystems?

Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ Mehraufwand
- ☐ Einschränkungen in der Privatsphäre
- ☐ keine

7.3) Hätten Sie bei der Anwendung eines Dokumentenmanagementsystems die Befürchtung, dass durch die Veröffentlichung Ihrer Dokumente auch Aussagen über Ihre Arbeitseffizienz getroffen werden könnten?

- ☐ ja
- ☐ nein

7.4) Finden Sie die Anwendung eines Contentmanagementsystems bzw. eines Dokumentenmanagementsystems in Hinblick auf das Wissensmanagement sinnvoll?

- ☐ Die Anwendung eines Contentmanagementsystems erscheint mir sinnvoll.
- ☐ Die Anwendung eines Dokumentenmanagementsystems erscheint mir sinnvoll.
- ☐ Die Anwendung beider Systeme in Kombination erscheint mir sinnvoll.
- ☐ Weder die Anwendung eines Contentmanagementsystems noch eines Dokumentenmanagementsystems erscheint mir sinnvoll.

Empirische Analyse zum Wissensmanagement

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

grundlegende gesellschaftliche und wirtschaftliche Veränderungen begründen schon seit einiger Zeit die Entwicklung einer Wissensgesellschaft. Im Zuge dessen ist eine Gesellschaft entstanden, die enorme Datenmengen und somit potenzielles Wissen erzeugt. Dieses Wissen stellt neben Rohstoffen, Arbeit und Kapital einen neuen Produktionsfaktor dar, den es im Rahmen von Wissensmanagement zu gestalten und zu steuern gilt. So soll eine wissensorientierte Führung einer Organisation ermöglicht werden.

Als Reaktion auf diese Entwicklung wird Frau Andrea Burgstaller, Studentin der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen in Ludwigsburg, im Rahmen ihrer Bachelorarbeit eine Befragung zum Thema *Wissensmanagement* beim Staatsanzeiger durchführen. Ziel dieser Studie ist,

- die Bedeutung von Wissensmanagement beim Staatsanzeiger zu ermitteln,
- Barrieren der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bezug auf Wissensmanagement aufzudecken und Möglichkeiten zum Abbau zu finden,
- Verbesserungspotenziale in Bezug auf das bestehende Intranet und Content-managementsystem zu lokalisieren und
- dem Staatsanzeiger Vorschläge für die erfolgreiche Umsetzung von Wissensmanagement an die Hand zu geben, um so die Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erleichtern.

Die Teilnahme an der Umfrage ist freiwillig. Durch Ihre Beteiligung erhalten Sie jedoch die Möglichkeit die Ausrichtung des Staatsanzeigers in Bezug auf das Wissensmanagement und somit eine wichtige Rahmenbedingung für Ihre Arbeit aktiv mitzugestalten. Hierfür erhalten Sie in den nächsten Tagen den Zugang zu einem Fragebogen. Bitte nehmen Sie sich etwa 20 Minuten Zeit und beantworten die Fragen **bis zum 17. Juli 2015**. Die Ergebnisse der Befragung werden Ihnen nach Abgabe der Bachelorarbeit im September zur Kenntnis übersandt. Die Anonymität der gemachten Angaben und deren ausschließliche Verwendung für die Bachelorarbeit von Frau Burgstaller sichern wir Ihnen hiermit ausdrücklich zu.

Bei Fragen steht Ihnen Frau Burgstaller per Mail (andreaburgstaller@web.de) oder per Telefon (0176-91442272) jederzeit zur Verfügung.

Wir freuen uns über jeden Teilnehmer und sind dankbar für Ihre Unterstützung!

Mit freundlichen Grüßen,

Breda Nußbaum
Chefredakteurin

Andrea Burgstaller
Studentin

Empirische Analyse zum Wissensmanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich möchte Sie daran erinnern, dass Sie zur Stimmabgabe bei der Umfrage zum Wissensmanagement beim Staatsanzeiger berechtigt sind. Ziel dieser Studie ist,

- die Bedeutung von Wissensmanagement beim Staatsanzeiger zu ermitteln,
- Barrieren der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bezug auf Wissensmanagement aufzudecken und Möglichkeiten zum Abbau zu finden,
- Verbesserungspotenziale in Bezug auf das bestehende Intranet und Contentmanagementsystem zu lokalisieren und
- dem Staatsanzeiger Vorschläge für die erfolgreiche Umsetzung von Wissensmanagement an die Hand zu geben, um so die Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erleichtern.

Die Teilnahme an der Umfrage ist freiwillig. Durch Ihre Beteiligung erhalten Sie jedoch die Möglichkeit die Ausrichtung des Staatsanzeigers in Bezug auf das Wissensmanagement und somit eine wichtige Rahmenbedingung für Ihre Arbeit aktiv mitzugestalten. Bitte nehmen Sie sich etwa 20 Minuten Zeit und beantworten die Fragen **bis zum 17. Juli 2015**. Zum Fragebogen gelangen Sie, indem Sie sich unter unten stehendem Link mit der angegebenen TAN authentifizieren.

Die TAN lautet: [...]

Stimmabgabe unter: [...]

Die Anonymität der gemachten Angaben und deren ausschließliche Verwendung für meine Bachelorarbeit sichere ich Ihnen hiermit ausdrücklich zu.

Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne per Mail (andreaburgstaller@web.de) oder per Telefon (0176-91442272) zur Verfügung.

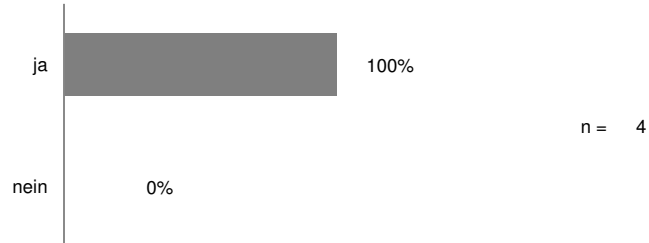
Ich freue mich über jeden Teilnehmer und bin dankbar für Ihre Unterstützung!

Mit freundlichen Grüßen,

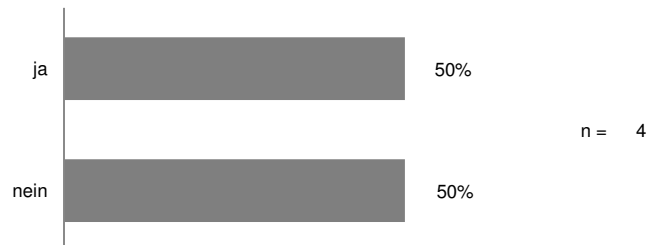
Andrea Burgstaller

1 Einschätzungen zum Fragebogen

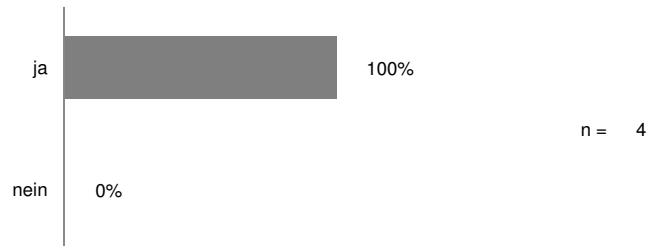
1.1) Ist ein roter Faden erkennbar?



1.2) Sind die Einleitungen zu Beginn der Kapitel ausreichend?



1.3) Ist es überhaupt möglich, sinnvolle Antworten zu geben?



1.4) Gibt es unlogische Fragen? Welche?

	Paraphrase
A1	Bei 5.3 kann man mit „ja“ oder „nein“ antworten, die Frage danach sollte deshalb mit „wenn nein“ eingeleitet werden und nicht einfach so nach den Gründen für die negierte Antwort fragen.
A2	Darf man bei den Fragen zu CMS und DMS das Gleiche ankreuzen? Oder ist das dann widersprüchlich?

1.5) Gibt es schwer verständliche Fragen? Welche?

	<i>Paraphrase</i>
A1	Bei 7.3 ähneln sich CMS und DMS sehr und ich musste mehrfach hinschauen, um zu erkennen, dass es nicht zweimal dieselbe Antwortmöglichkeit ist. Vielleicht die Abkürzung direkt mit Klammern und der ausformulierten Version ergänzen?
A2	Ich habe ehrlich gesagt den Unterschied zwischen CMS und DMS nicht wirklich verstanden, eventuell mit Beispiel erklären?
A3	Allgemein das Wort „Wissensmanagement“ genauer erklären; ich finde es sehr abstrakt und dann schwer, die Fragen „richtig“ zu beantworten, da ich nicht weiß, ob ich mir das darunter vorstelle, was gemeint ist .

1.6) Gibt es überflüssige Fragen? Fehlen im logischen Zusammenhang Fragen? Welche?

--	--

1.7) Sind die Fragen sprachlich zu anspruchsvoll? Welche?

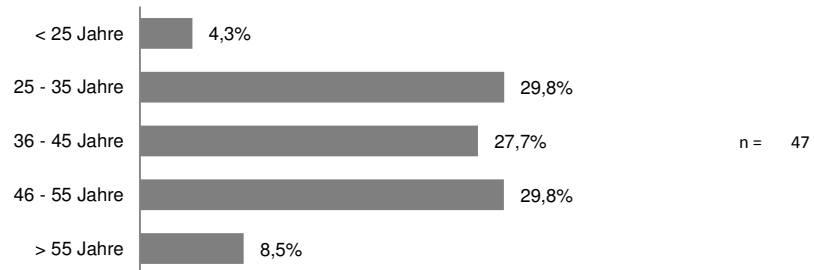
--	--

1.8) Gibt es sonstige Anregungen, Anmerkungen oder Kritik zum Fragebogen?

	<i>Paraphrase</i>
A1	Das Wort „Wissensträger“ sollte definiert werden, ich fand den Satz etwas unlogisch. Muss nicht derjenige mitarbeiten, der das Wissen bekommt? Aber der trägt es ja dann (noch) nicht?
A2	Die Einleitung zum Wissensmanagement ist zu knapp und somit nicht so leicht zu verstehen. Erst beim dritten Mal lesen habe ich verstanden, was es eigentlich bedeutet.
A3	Nein, aber es ist anspruchsvoll im Kontrastmodus bei 3.12 ff. jeden Rang nur einmal zu vergeben, weil nur bei 1 und 6 der Rand markiert ist und im Kontrastmodus zusätzlich noch alles untereinander anstatt nebeneinander aufgelistet wird (warum auch immer).

1 Demografische Angaben

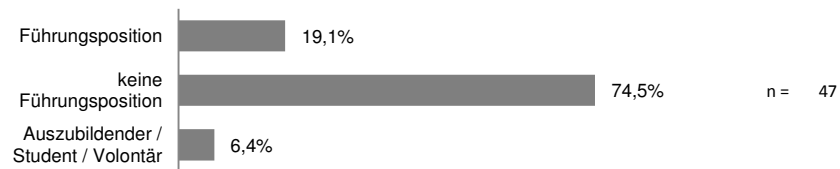
1.1) Wie alt sind Sie?



1.2) Welches Geschlecht haben Sie?

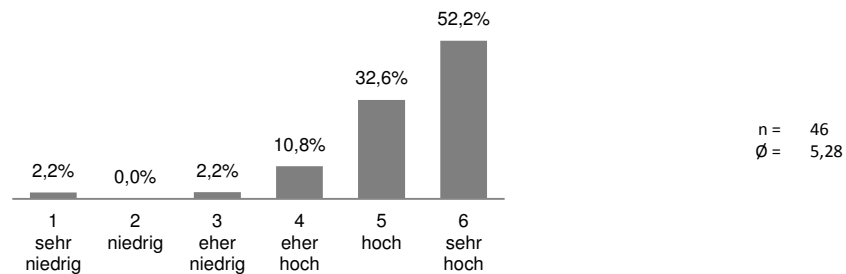


1.4) Welche Position haben Sie beim Staatsanzeiger?



2 Wissensmanagement

2.1) Wie beurteilen Sie ausgehend von Ihren persönlichen Einschätzungen die Wichtigkeit von Wissensmanagement?



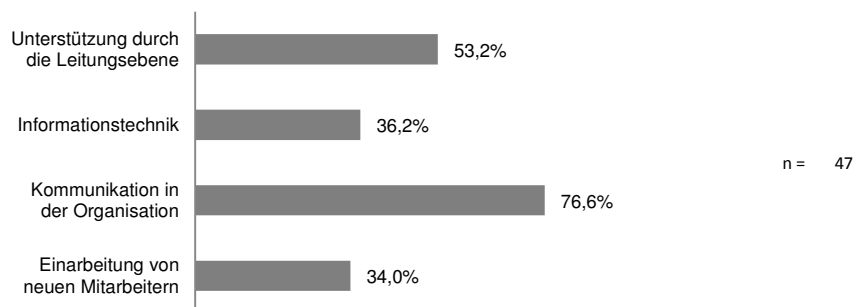
2.2) Welchen Nutzen sehen Sie im Wissensmanagement?

Mehrfachnennungen sind möglich.



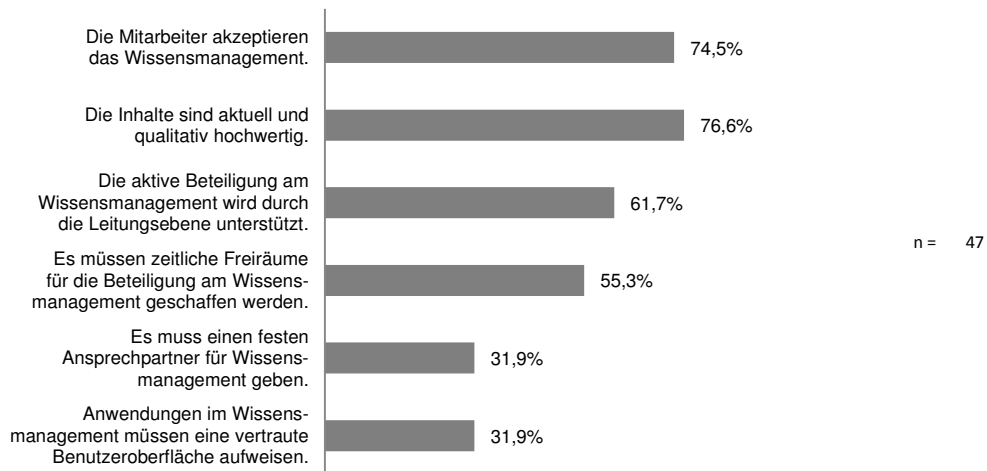
2.3) Wo sehen Sie beim Staatsanzeiger Verbesserungspotenzial in Hinblick auf das Wissensmanagement?

Mehrfachnennungen sind möglich.



2.4) Welche Faktoren sind für ein erfolgreiches Wissensmanagement Ihrer Meinung nach besonders relevant?

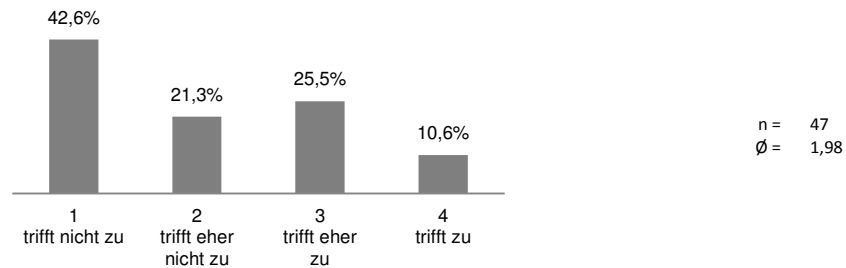
Mehrfachnennungen sind möglich.



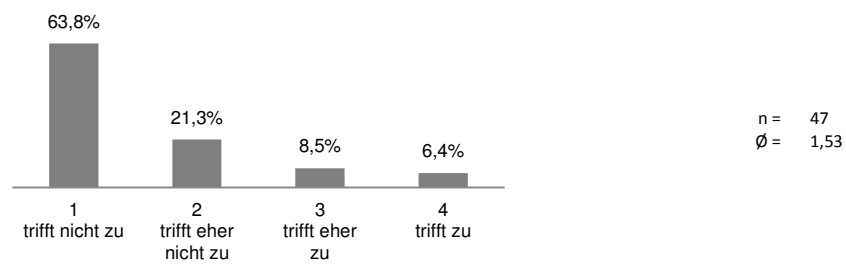
3 Wissensteilung

Bitte beurteilen Sie, inwiefern die folgenden Aussagen auf Sie oder den Staatsanzeiger zutreffen.

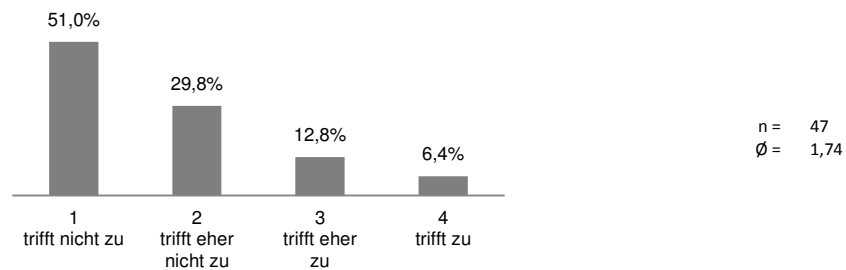
3.1) Ich habe keine Zeit, mein Wissen zu teilen.



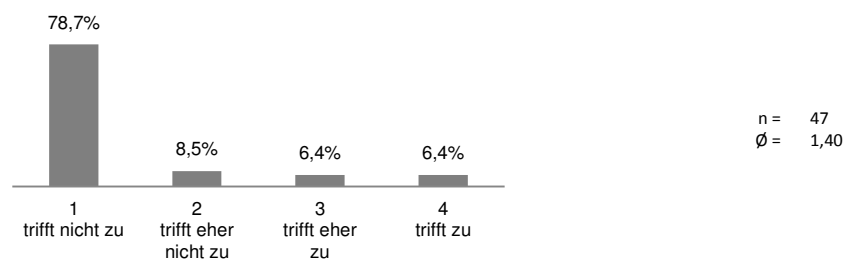
3.2) Ich sehe keine Notwendigkeit darin, mein Wissen weiterzugeben.



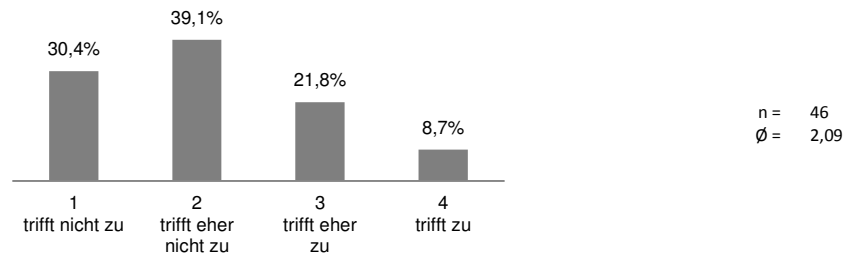
3.3) Mein Wissen wird von meinen Kollegen nicht benötigt.



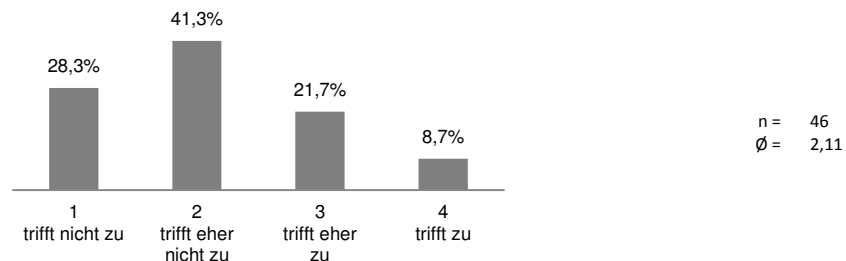
3.4) „Wissen ist Macht“ und deshalb behalte ich mein Wissen lieber für mich.



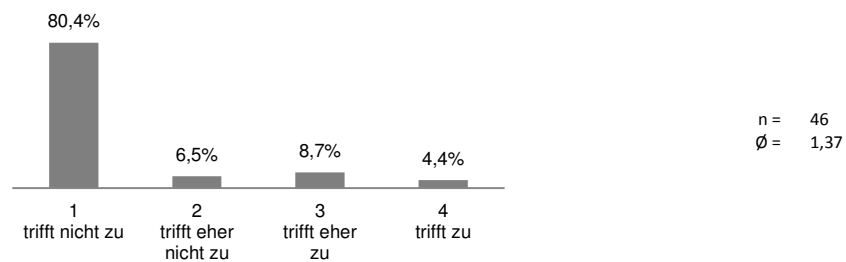
3.5) Die technische Ausstattung für die Weitergabe des Wissens ist unzureichend.



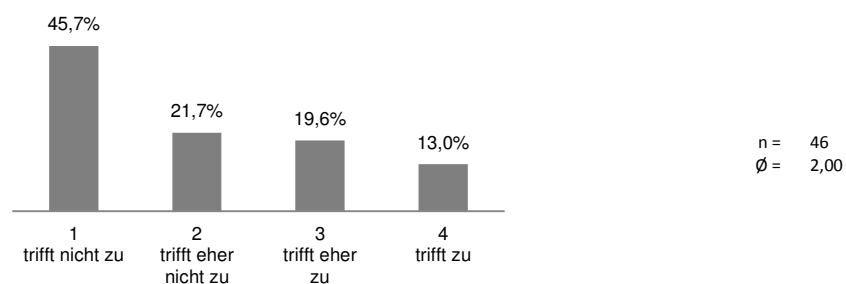
3.6) Die technische Ausstattung für die Weitergabe des Wissens ist benutzerunfreundlich.



3.7) Ich teile mein Wissen nicht, da ich den Erwartungen meiner Kollegen sicherlich nicht entsprechen kann.

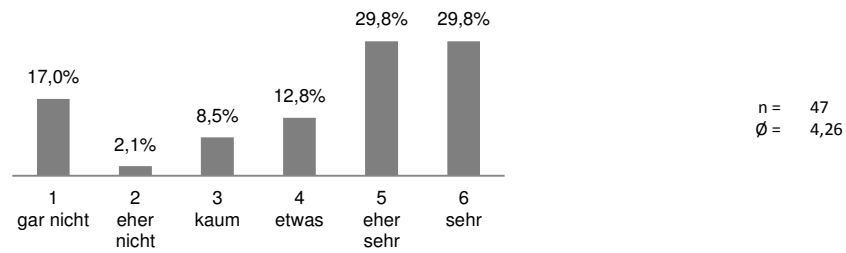


3.8) Mir fehlt ein Anreiz damit ich mein Wissen teile.



Inwiefern steigern folgende Faktoren Ihre Bereitschaft zur Wissensteilung?

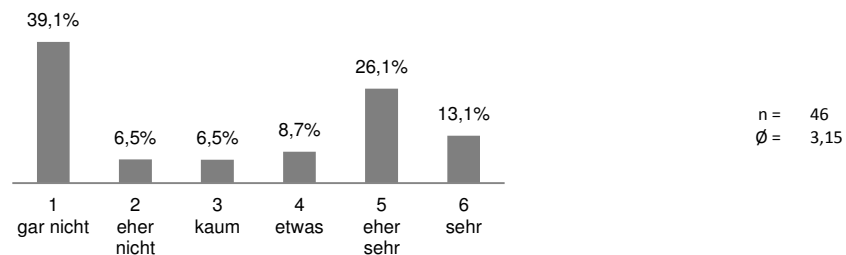
3.9) Anerkennung der Leitungsebene



3.10) Anerkennung der Kollegen

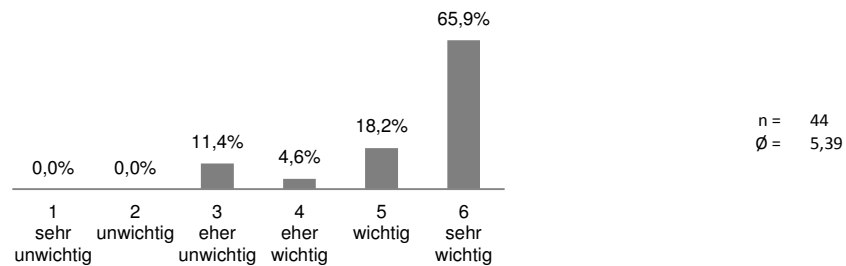


3.11) Gutscheine / Boni

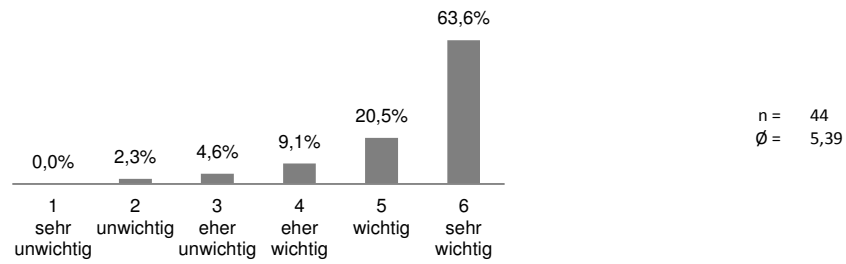


Ordnen Sie die folgenden Rahmenbedingungen entsprechend ihrer Wichtigkeit in Bezug auf Ihre Bereitschaft zur Wissensteilung.

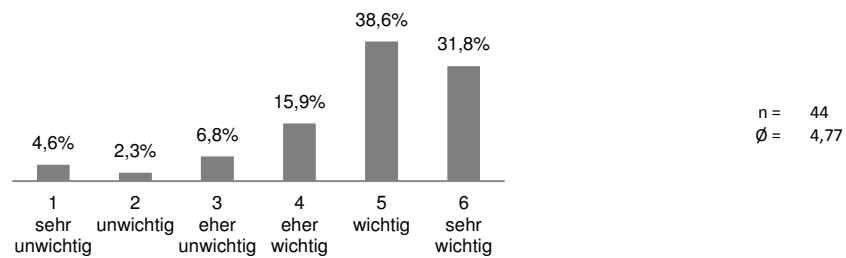
3.12) Gutes Arbeitsklima



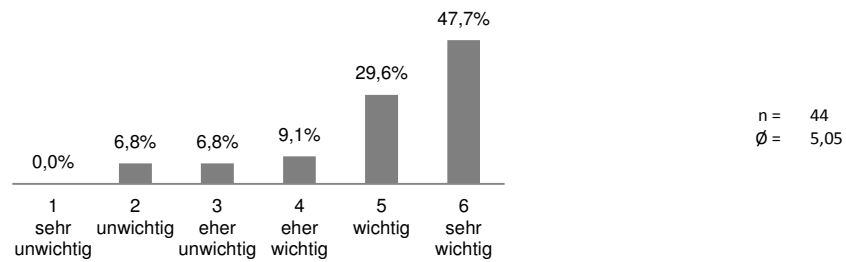
3.13) Vertrauen unter den Kollegen



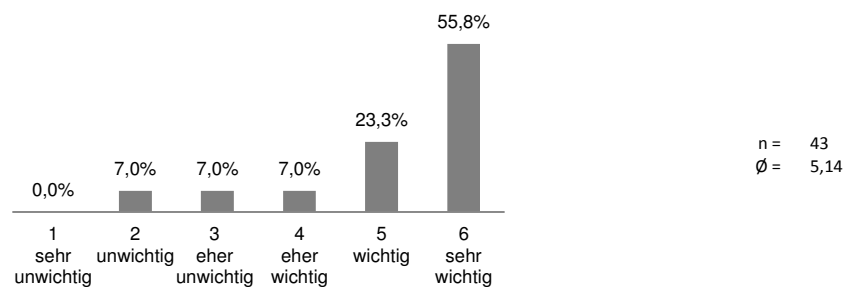
3.14) Benutzerfreundlichkeit der Anwendung



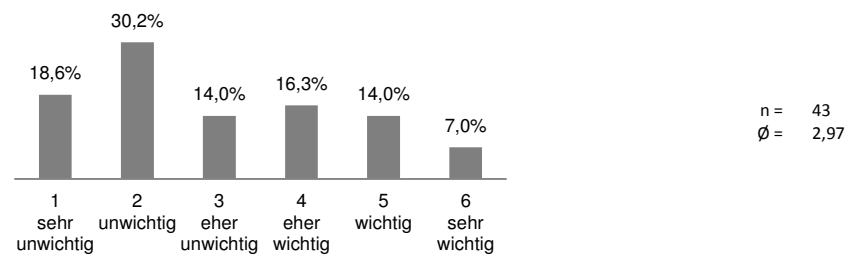
3.15) Unterstützung durch die Führungsebene



3.16) Notwendigkeit der Wissensteilung

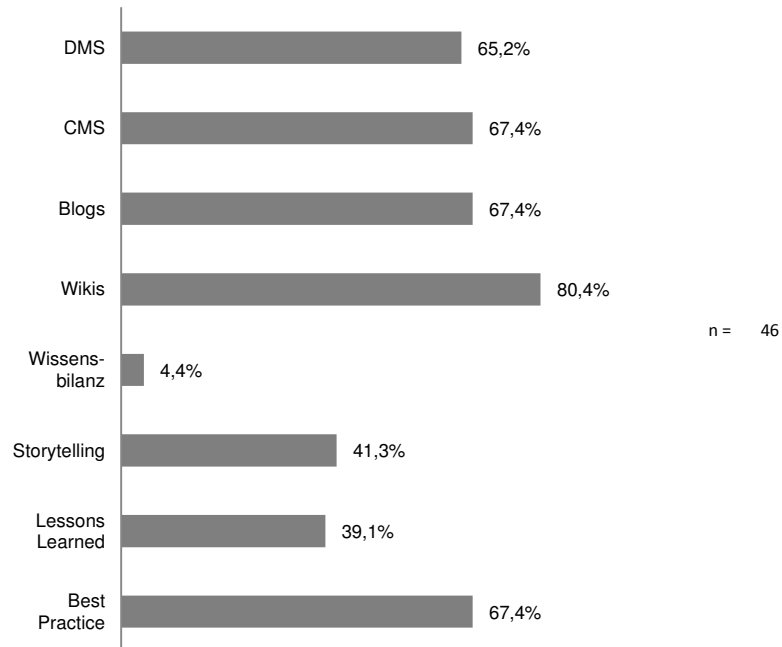


3.17) Anreize von außen



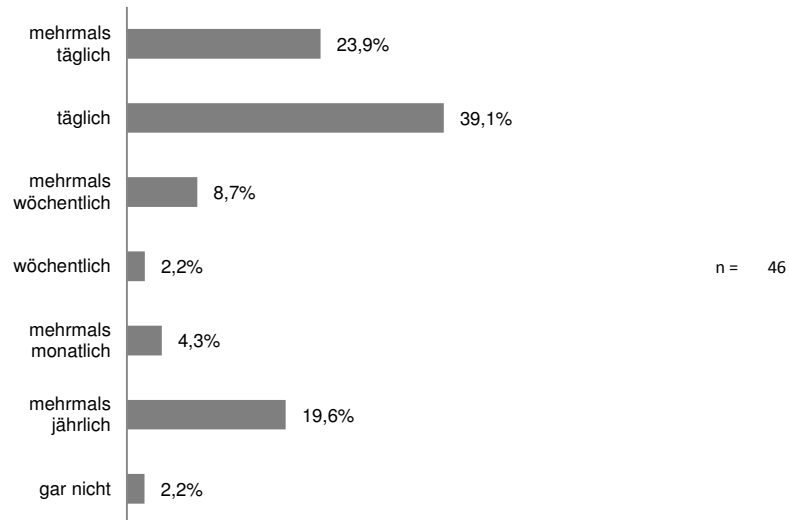
4 Instrumente des Wissensmanagements

4.1) Welche Instrumente des Wissensmanagement sind Ihnen bekannt?
Mehrfachnennungen sind möglich.



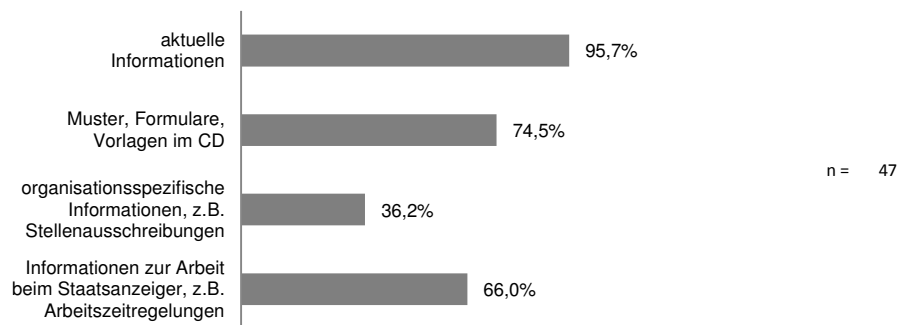
5 Intranet

5.1) Wie oft nutzen Sie das Intranet zur Unterstützung Ihrer Arbeit?



5.2) Welche Informationen beziehen Sie aus dem Intranet?

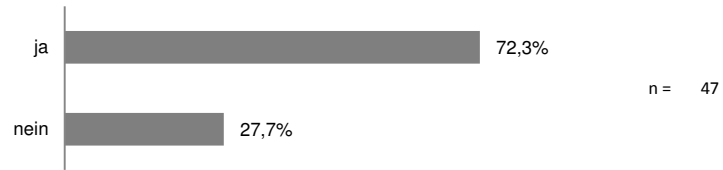
Mehrfachnennungen sind möglich.



5.3) Nutzen Sie die Rubriken *Fragen & Diskussionen* und *Tipps der Kollegen*?

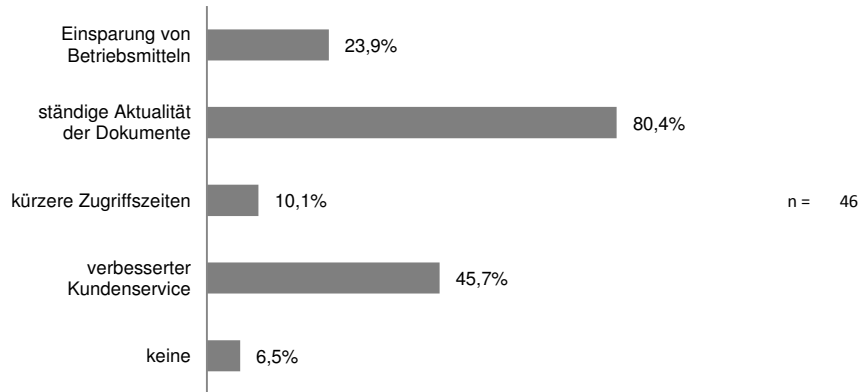


5.5) Leistet das Intranet Ihrer Meinung nach einen Beitrag zum Wissensmanagement beim Staatsanzeiger?

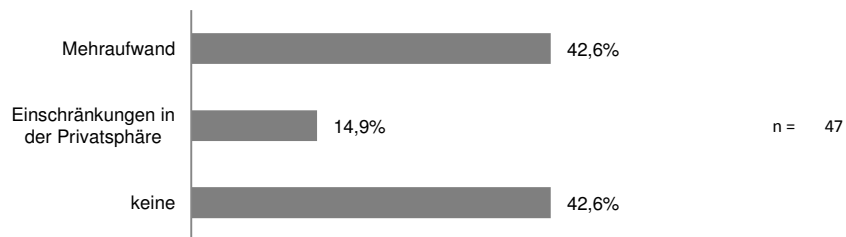


6 Contentmanagementsysteme

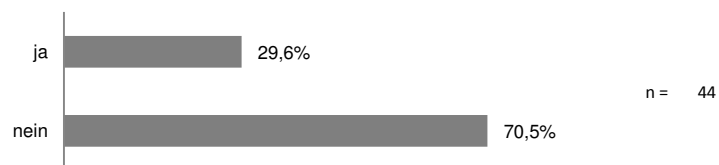
6.1) Welche Vorteile sehen Sie in der Etablierung eines Contentmanagementsystems?
Mehrfachnennungen sind möglich.



6.2) Welche Nachteile sehen Sie in der Etablierung eines Contentmanagementsystems?



6.3) Besteht für Sie persönlich bereits die Möglichkeit mit dem Contentmanagementsystem zu arbeiten?

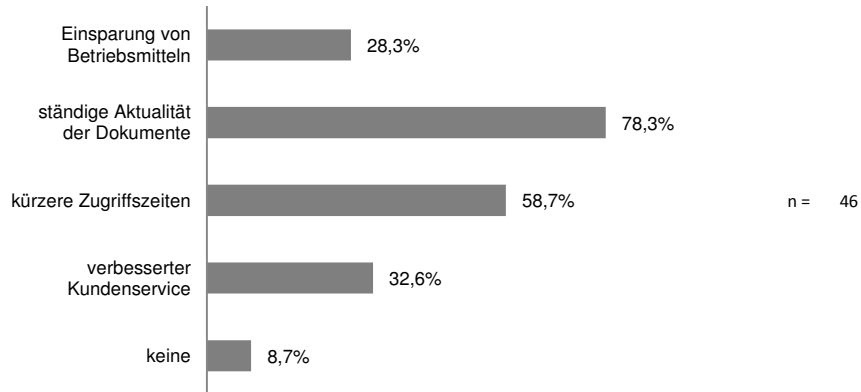


6.4) *Wenn ja:* Stellt das Contentmanagementsystem beim Staatsanzeiger einen Mehrwert für Sie dar?

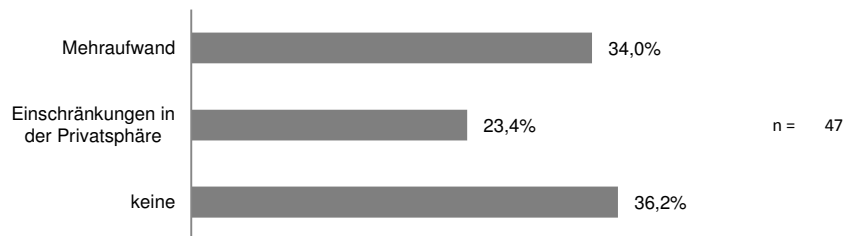


7 Dokumentenmanagementsysteme

7.1) Welche Vorteile sehen Sie in der Etablierung eines Dokumentenmanagementsystems?
Mehrfachnennungen sind möglich



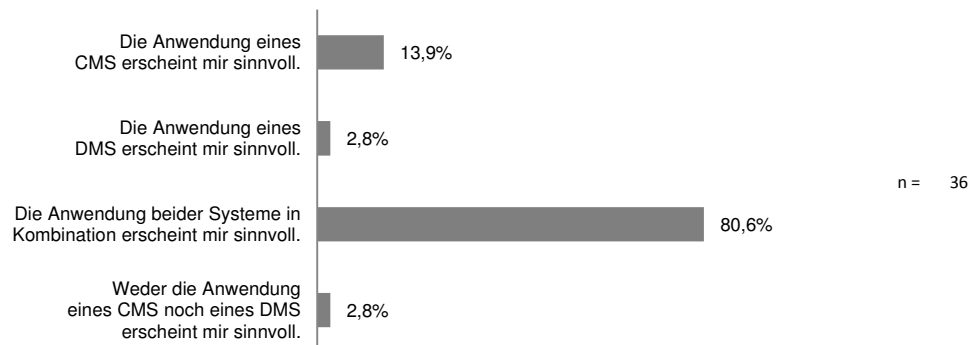
7.2) Welche Nachteile sehen Sie in der Etablierung eines Dokumentenmanagementsystems?
Mehrfachnennungen sind möglich.



7.3) Hätten Sie bei der Anwendung eines Dokumentenmanagementsystems die Befürchtung, dass durch die Veröffentlichung Ihrer Dokumente auch Aussagen über Ihre Arbeitseffizienz getroffen werden könnten?



7.4) Finden Sie die Anwendung eines Contentmanagementsystems bzw. eines Dokumentenmanagementsystems in Hinblick auf das Wissensmanagement sinnvoll?



1.3) Wie lange sind Sie schon beim Staatsanzeiger beschäftigt? Bitte geben Sie die Anzahl der Jahre an.		
	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>
A1	1 (6 Nennungen)	1 Jahr
A2	2 (3 Nennungen)	2 Jahre
A3	3	3 Jahre
A4	4 (5 Nennungen)	4 Jahre
A5	5	5 Jahre
A6	6	6 Jahre
A7	7 (2 Nennungen)	7 Jahre
A8	8 (3 Nennungen)	8 Jahre
A9	9	9 Jahre
A10	10 (5 Nennungen)	10 Jahre
A11	12 (2 Nennungen)	12 Jahre
A12	13 (3 Nennungen)	13 Jahre
A13	15 (4 Nennungen)	15 Jahre
A14	19 (2 Nennungen)	19 Jahre
A15	20 (4 Nennungen)	20 Jahre
A16	22	22 Jahre
A17	99	<i>bleibt unberücksichtigt</i>
A18	2013	<i>bleibt unberücksichtigt</i>

3.18) Welche Gründe sprechen Ihrer Meinung nach für die Wissensteilung?		
	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>
A1	neue Ideen / Lösungsansätze durch Input von Kollegen, die schon ähnliche Aufgaben gelöst haben	Innovation
	einheitliches Auftreten / Erscheinungsbild des Unternehmens nach außen	
A2	Ablauforganisationen sind auf vollständiges Wissensmanagement angewiesen, damit gerade spezifisches Fachwissen nicht verloren geht oder nicht personen-gebunden in der Organisation besteht; daher halte ich Wissensmanagement für unabdingbar, allerdings muss für ein funktionierendes Wissensmanagement ein dementsprechendes Unternehmensleitbild vorhanden sein	Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden
A3	abteilungsintern keine Hierarchien, jeder kann alles; Krankheitsvertretung, Entlastung für einzelne; unternehmensweit Anerkennung für die eigenen Leistungen; positives Feedback, wenn man z.B. bei einem Problem helfen konnte; Synergieeffekt	Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden; positiv für Arbeitsklima, Motivation
A4	Aktualität	
A5	alles ist für jeden transparent	
A6	Arbeitserleichterung, Innovation	Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden; Innovation
A7	besser auf Kunden reagieren zu können	Kundenorientierung
A8	bessere Kompensation bei Ausfall, Krankheit, Urlaub, Kündigung; erworbenes Wissen im Unternehmen halten	Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden
A9	effektiveres Arbeiten	Effizienz, Effektivität
A10	Effizienz, Transparenz, Teamwork	Effizienz, Effektivität; positiv für Arbeitsklima, Motivation
A11	Erreichen gemeinsamer Ziele ist nur mit Wissensteilung möglich	positiv für Arbeitsklima, Motivation
A12	<i>Fachkräftemangel in Deutschland ist meist von der Wirtschaft selbst verschuldet</i>	<i>bleibt unberücksichtigt</i>
A13	jeder muss ersetzbar sein im Urlaubs-/Krankenfall; das Rad muss nicht „neu erfunden“ werden, wenn ein Mitarbeiter wechselt oder in den Ruhestand geht	Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden
A14	macht mich glücklich mit anderen zu teilen	positiv für Arbeitsklima, Motivation

Anlage F: Auswertung der offenen Fragen

A15	Positionierung des Staatsanzeigers als bester Dienstleister; bessere Erreichbarkeit von Unternehmenszielen; bessere Entwicklungsmöglichkeiten von Ideen und Innovationen, gemeinsames Agieren schafft auch untereinander Vertrauen und das Gefühl wichtig im Unternehmen zu sein = bessere Arbeitsatmosphäre; höhere Produktivität	Kundenorientierung; Effizienz, Effektivität; Innovation; positiv für Arbeitsklima, Motivation
A16	Produktivität; Aufbau und Erhalt langfristiger Wettbewerbsvorteile (Kernkompetenzen); Ermöglichen von Innovationsprozessen; Kundenorientierung in Produkten und Dienstleistungen	Effizienz, Effektivität; Innovation; Kundenorientierung
A17	Sicherung von qualifizierten Arbeitsplätzen; schnellere Einarbeitung in neue Aufgabengebiete	
A18	vertretungstechnisch sollten durch Wissensteilung alle auf dem gleichen Stand sein	Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden
A19	Vorteile für's Unternehmen: fällt ein Mitarbeiter aus, können Kollegen das ohne weiteres auffangen; geht jemand in Rente, geht das Wissen, das wichtig ist, nicht verloren	Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden
A20	Wissen ist nicht gebündelt bei einer Person, bei Ausfall besser auszugleichen; Verbesserungen von mehreren Seiten möglich, da mehr Personen sich mit dem Thema auskennen; Abwechslung im Aufgabengebiet, keine monotone Arbeit durch Rotation der Aufgaben, daraus resultierend ein motivierter Mitarbeiter; Sicherstellung eines reibungslosen Workflows auch bei Krankheit oder Urlaub; auch durch Kündigung bleibt das Wissen in der Abteilung / Firma	Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden; Innovation; positiv für Arbeitsklima, Motivation
A21	Wissen, insbesondere Hintergrundwissen, sorgt dafür, dass Mitarbeiter besser verstehen können, warum sie etwas machen, daraus folgt ein eigenständigeres und souveräneres Arbeiten	positiv für Arbeitsklima, Motivation
	Erfahrungen von Kolleginnen und Kollegen bereiten andere auf ähnliche Situationen vor, dadurch fällt es leichter Entscheidungen zu treffen und / oder mit diesen Situationen umzugehen	Effizienz, Effektivität
A22	Zukunftssicherung; Kundenorientierung; Wissen erweitern	Kundenorientierung
A23	<i>alle!</i>	<i>bleibt unberücksichtigt</i>
A24	breiteres Verständnis führt zu größerer Identifikation und besserer Qualität	Effizienz, Effektivität
A25	effektiveres Arbeiten	Effizienz, Effektivität
A26	man kann von den Kenntnissen anderer profitieren und auf eine breitere Wissensbasis zurückgreifen	Effizienz, Effektivität
A27	reibungsloser Informationsfluss; Kundenwissen und -bedürfnisse können abteilungsübergreifend genutzt werden; bei unerwartetem Ausfall eines Mitarbeiters kann die Arbeit trotzdem reibungslos weiterlaufen	Kundenorientierung; Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden

A28	schnelleres und effizienteres Arbeiten; Kundenzufriedenheit, da Wissen überall angesiedelt	Effizienz, Effektivität; Kundenorientierung
A29	<i>siehe 2.2.</i>	<i>bleibt unberücksichtigt</i>
A30	verzahntes Arbeiten; zielorientiertes Arbeiten; schnellere Problemlösungen; positiver Kundeneindruck	Effizienz, Effektivität; Kundenorientierung
A31	<i>wenn gutes Arbeitsklima herrscht, erfolgt dies automatisch</i>	<i>bleibt unberücksichtigt</i>
A32	wer mehr weiß, kann kreativer sein	Innovation
A33	Viel Wissen beruht auf Erfahrung, junge oder unerfahrene Kollegen können da schnell in Fettnäpfchen treten. Deshalb brauchen sie in ihrer jeweiligen Abteilung entsprechende Ansprechpartner, die sie in diese Dinge einführen, die ihnen die in schwierigen Situationen weiterhelfen und ihnen auch die Zusammenhänge mit der Arbeit anderer Abteilungen aufzeigen. <i>In einem Intranet kann man zwar Dokumente zu notwendigen Kernwissen sammeln. Die Erfahrung zeigt jedoch: Das schaut kaum jemand an. Neue Mitarbeiter sind von den vielen Infos ohnehin erschlagen. Wissen lässt sich immer noch am besten in der direkten Kommunikation, im Gespräch, anhand von entsprechenden Situationen weitergeben. Dazu sollte aber auch die notwendige Zeit vorhanden sein. In einem Intranet kann man bestimmte Anleitungen vorhalten, etwa wie bestimmte Aufgaben in Word, Excel, Photoshop oder Online- oder Redaktionssystemen gelöst werden. Solche Anleitungen sind allerdings nur dann sinnvoll, wenn sie gut und wirklich ausführlich gemacht sind, sodass sie jeder Schritt für Schritt nachvollziehen kann. Und sie müssten stets aktuell gehalten werden. Bei neuen Word- oder Excel-Versionen findet man bestimmte Dinge oft nicht mehr an der ursprünglichen Stelle. Noch ausgeprägter ist das beim Online-System, dem Typo 3. Dort ändert sich immer wieder etwas. Wer diese Aufgaben nur hin und wieder vertretungsweise macht, bekommt schnell Probleme.</i> Außerdem ist es für ein Unternehmen niemals sinnvoll wenn Wissen nur an einer Stelle gesammelt wird. Fällt die Person aus oder ist durch zu viele Aufgaben überlastet, bricht dieses Wissen schnell weg.	Effizienz, Effektivität; Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden; <i>bleibt unberücksichtigt</i> ;
	Effizienz, Effektivität Kompensation von Krankheit, Urlaub, Ausscheiden positiv für Arbeitsklima, Motivation Kundenorientierung Innovation	11 Nennungen 10 Nennungen 7 Nennungen 7 Nennungen 5 Nennungen

3.19) Welche Gründe sprechen Ihrer Meinung nach gegen die Wissensteilung?		
	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>
A1	wenn Wissen selten gebraucht wird, raubt seine Vermittlung unnötig Zeit	Zeitmangel
A2	Einstellung der Kollegen; Geringschätzung der GL / AL: nur was Geld bringt, wird gefördert; was den Mitarbeitern nutzt und vielleicht erst mal Geld kostet, interessiert nicht	Angst vor Ausnutzen/ Hintergehen durch Kollegen; interne Struktur
A3	keine (14 Nennungen)	keine
A4	keine, aber: an die Weitergabe von Wissen muss man aktiv bei allen Tätigkeiten dran denken, ob das jetzt wichtig ist und für wen; das wird oft einfach vergessen, Routine muss eingeübt werden	
A5	Macht, Berechnung eigener Vorteile (Anerkennung, Karriereschub), Hintergehen von Kollegen	Angst vor Ausnutzen/ Hintergehen durch Kollegen
A6	man wird hier nicht für sein Wissen bezahlt	interne Struktur
A7	Mangel an interner Organisation; zeitliche Überforderung	interne Struktur; Zeitmangel
A8	Unübersichtlichkeit durch zu viel Information, fehlender Fokus durch nicht gefilterte, überwertete Information	interne Struktur
A9	Wissen ist auf ein Qualifikationsmerkmal und wichtig für die weitere Karriere (von der betriebsinternen Konkurrenz abheben); Wissen wird durch persönlichen Einsatz und Interesse teilweise auch im privaten Einsatz erworben – und dann einfach an die weitergeben, die nichts dafür tun?	Angst vor Ausnutzen/ Hintergehen durch Kollegen
A10	Zeit (2 Nennungen)	Zeitmangel
A11	Zeitaufwand für die Pflege darf nicht hoch sein, sonst macht niemand mit	Zeitmangel
A12	die mangelnde Zeit dafür und die Unkenntnis, ob mir das Wissen überhaupt weiterhilft, BEVOR ich mich informiere; der Nutzen wird erst danach sichtbar oder später	Zeitmangel
A13	<i>kein gutes Arbeitsklima hat immer die Auswirkung, dass weniger oder schlecht kommuniziert wird</i>	<i>bleibt unberücksichtigt</i>
A14	wenn eine gute Organisation und Überwachung der Inhalte / Qualität gegeben ist, eigentlich nichts	
A15	Überforderung einzelner Mitarbeiter; „zu viele Köche verderben den Brei“; eventuelle Machtkämpfe, wer was besser weiß	Angst vor Ausnutzen/ Hintergehen durch Kollegen

A16	Wissensteilung ist sinnvoll, aber nicht immer im gesamten Haus. Denn spezielle Dinge aus dem Vergabebereich, aus der Redaktion etc. sind für andere Abteilungen meist nicht von Interesse. Auch würde ich heikle Informationen und Erfahrungen nicht ohne weiteres an jeden weitergeben.	
	keine Zeitmangel interne Struktur Angst vor Ausnutzen / Hintergehen durch Kollegen	14 Nennungen 5 Nennungen 4 Nennungen 4 Nennungen

4.2) Welche der oben genannten Instrumente eignen sich Ihrer Meinung nach besonders gut zur Wissensteilung?		
	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>
A1	bei uns werden Dokumentationen erstellt und gepflegt, die für alle in der Abteilung zugänglich sind; Austausch von Erfahrungen (ob positiv oder negativ) ist auch wichtig	persönl. Gespräch
A2	Best Practice	Best Practice
A3	Best Practice, Wikis, Contentmanagementsysteme + Erfahrungsaustausch/ Wissenszirkel (pers. Treffen, oben nicht genannt)	Best Practice; Wikis; CMS; persönl. Gespräch
A4	Blogs	Blogs
A5	Blogs, Wikis, Storytelling, Lessons Learned, Best Practice	Blogs; Wikis; Best Practice; Storytelling; Lessons Learned
A6	Blogs, Wikis, mündliche Weitergabe	Blogs; Wikis; persönl. Gespräch
A7	CMS und Storytelling	CMS; Storytelling
A8	CMS, Lessons Learned, Best Practice	CMS; Lessons Learned; Best Practice
A9	Contentmanagementsystem, Wikis	CMS; Wikis
A10	Contentmanagementsysteme, Best Practice	CMS; Best Practice
A11	DMS / CMS	DMS; CMS
A12	Wikis = gut für die einheitliche Vorgehensweise	Wikis
A13	Dokumentenmanagementsysteme, Storytelling, Lessons Learned	DMS; Storytelling; Lessons Learned
A14	Dokumenten- und Contentmanagementsysteme	DMS; CMS
A15	Dokumenten- und Contentmanagementsysteme, Best Practice	DMS; CMS; Best Practice
A16	Dokumentenmanagementsysteme	DMS
A17	Dokumentenmanagementsysteme (Intranet)	DMS
A18	Dokumentenmanagementsysteme, Contentmanagementsysteme, Storytelling	DMS; CMS; Storytelling
A19	Dokumentenmanagementsysteme, Contentmanagementsysteme	DMS; CMS

Anlage F: Auswertung der offenen Fragen

A20	DMS, CMS, Wikis, Lessons Learned	DMS; CMS; Wikis; Lessons Learned
A21	Dokumentenmanagementsysteme, Wikis	DMS; Wikis
A22	Lessons Learned, Best Practice	Lessons Learned; Best Practice
A23	Storytelling, Contentmanagementsysteme	Storytelling; CMS
A24	Wikis (6 Nennungen)	Wikis
A25	Wikis und Blogs, aber auch direkter informeller und formeller Austausch in Gesprächen	Wikis; Blogs; persönl. Gespräch
A26	Wikis und Gespräche jeglicher Art, mit Anwendungsbeispielen	Wikis; persönl. Gespräch
A27	Wikis und Storytelling	Wikis; Storytelling
A28	Wikis, DMS, CMS und vor allem Workshops wie Lessons Learned, Best Practice	Wikis; DMS; CMS; Lessons Learned; Best Practice
A29	Wikis, Best Practice	Wikis; Best Practice
A30	bislang alle unbekannt (2 Nennungen)	
A31	je nach Situation unterschiedlich, eine Kombination aller Instrumente ist nötig	
A32	Dokumentenmanagementsysteme für Anleitungen und Vorlagen etc., Wikis – unter Umständen, aber sehr zeitaufwändig, daher meist nicht aktuell zu halten, für alles andere: Kommunikation; Blogs sind zu unübersichtlich, um relevante Infos zu finden, Contentmanagementsysteme sind nur für bestimmte Anwendungen geeignet, z.B. für Erstellen von Online-Seiten, aber weniger für Wissensmanagement, Wissensbilanz halte ich für Blödsinn, bringt konkret für die Arbeit nichts; die drei übrigen Punkte fallen unter direkte Kommunikation	DMS; Wikis; persönl. Gespräch; Lessons Learned; Storytelling; Best Practice
	Wikis CMS DMS Best Practice Storytelling Lessons Learned persönl. Gespräch Blogs	14 Nennungen 13 Nennungen 12 Nennungen 10 Nennungen 7 Nennungen 7 Nennungen 6 Nennungen 4 Nennungen

5.4) Wenn nein: Warum nutzen Sie diese Rubriken nicht?		
	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>
A1	alle Einträge sind mehr als ein Jahr alt	Inhalt nicht aktuell
A2	interessiert mich nicht, Kommunikation erfolgt innerhalb der Kollegen direkt	bevorzugt persönl. informieren
A3	bisher kein Bedarf, Klärung im persönlichen Gespräch	bevorzugt persönl. informieren
A4	fehlende Inhalte	Inhalt nicht hilfreich
A5	Fragen & Diskussionen sind nicht aktuell; Tipps der Kollegen eher eine allgemeine Informationssammlung	Inhalt nicht aktuell
A6	informiere mich lieber direkt und persönlich	bevorzugt persönl. informieren
A7	kein aktueller Content, viele Themen veraltet, keine Pflege, Nutzungskultur seit Einführung fast erlegen	Inhalt nicht aktuell
A8	keine Zeit (4 Nennungen)	Zeitmangel
A9	meist für externe Mitarbeiter (Außendienst) nicht relevante Informationen	Inhalt nicht hilfreich
A10	stand bisher nicht im Fokus	
A11	weil sie niemand nutzt	Inhalt nicht aktuell
A12	weil ich mich bei Fragen lieber persönlich an einen Kollegen wende	bevorzugt persönl. informieren
A13	wird von niemandem groß genutzt, wenn dann werden hier nur allgemeine Infos geteilt, wie z.B. die Bahn streikt	Inhalt nicht aktuell
A14	wusste von der Existenz nichts	Unkenntnis
A15	zu Beginn meiner Tätigkeit ja, allerdings sind die Inhalte nicht aktuell	Inhalt nicht aktuell
A16	bisher unbekannt	Unkenntnis
A17	bislang kein Bedarf	
A18	dort sind kaum aktuelle und nützliche Inhalte zu finden	Inhalt nicht aktuell; Inhalt nicht hilfreich
A19	ich weiß gar nicht, ob wir so etwas überhaupt haben	Unkenntnis

Anlage F: Auswertung der offenen Fragen

A20	im Moment nicht aktuell, kein Anreiz	Inhalt nicht aktuell
A21	kaum was drin	Inhalt nicht hilfreich
A22	keine aktuellen Inhalte	Inhalt nicht aktuell
A23	keine hilfreichen Informationen	Inhalt nicht hilfreich
A24	nichts Wesentliches dabei für mich	Inhalt nicht hilfreich
A25	war bislang für meine Arbeit nicht relevant	Inhalt nicht hilfreich
A26	war mir nicht bewusst als Rubriken (geht etwas unter) und ist stark veraltet	Unkenntnis; Inhalt nicht aktuell
A27	weil nicht sehr viel drin steht	Inhalt nicht hilfreich
A28	weil sie von vielen nicht gelesen werden	Inhalt nicht aktuell
A29	wenig Rückmeldung auf eingestellte Fragen / Tipps; es ist zu wenig Zeit dafür vorhanden	Inhalt nicht aktuell; Zeitmangel
A30	zu privat	
A31	zu wenig Relevanz	Inhalt nicht hilfreich
A32	halte ich für Zeitverschwendung, dazu sind die Abteilungen im Haus viel zu unterschiedlich, bringt mir nichts	Inhalt nicht hilfreich
	Inhalt nicht aktuell Inhalt nicht hilfreich Zeitmangel Unkenntnis bevorzugt persönlich informieren	12 Nennungen 10 Nennungen 5 Nennungen 4 Nennungen 3 Nennungen

5.6) Welche Verbesserungspotenziale gibt es Ihrer Einschätzung zufolge in Bezug auf das Intranet?		
	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>
A1	keine (4 Nennungen)	keine
A2	abteilungsübergreifende Nutzung zur Problemlösung, Kundenorientierung und Innovation	spezifischere Informationen
A3	bisher nur allgemeine Informationen: wer ist neu, wann ist das Sommerfest, wann kommen die Fensterreiniger; mehr Infos das Unternehmen und die einzelnen Geschäftsbereiche betreffend wären schön	spezifischere Informationen
A4	Darstellung	Übersichtlichkeit, Struktur
A5	das Intranet fungiert als „schwarzes Brett“, darüber kann über aktuelle und allgemeine Sachstände informiert werden; höher priorisierte Informationen sollten auf direkteren Wegen (z.B. persönliche Mail, Brief, Telefonat) weitergegeben werden; damit erfüllt das Intranet aktuell meines Erachtens seine Aufgabe und bedarf keiner weiteren Verbesserung	keine
A6	die Startseite ist informativ und enthält alle nötigen Informationen; im Ordner STAATSAN gibt es manchmal eine undurchsichtige Struktur; die Links in der linken Navigationsebene sollten vielleicht abteilungsbezogen erweitert werden (Redaktion, Verwaltung, Marketing, Anzeigen, Agentur, ...), sodass man hier allgemeine Infos findet, wenn man keinen Zugriff aufs Abteilungslaufwerk hat; Suche sollte optimiert werden, sodass aktuelle Ergebnisse oben angezeigt werden, unabhängig vom Dateiformat (retrograd) und nach Dateiformat aber auch sortierbar ist	Übersichtlichkeit, Struktur; Suchfunktion
A7	Dokus, die gespeichert werden, viel zu viel in den Ordnern; immer ein „Gesuche“	Übersichtlichkeit, Struktur
A8	eine Benachrichtigung über neue Meldungen ist nicht schlecht, man bekommt oftmals neue Meldungen erst später mit; ich schaue meistens morgens ins Intranet und dann den Tag über nicht mehr	Meldung bei neuen Beiträgen
A9	eine bessere, systematischere Darstellung der Inhalte ist notwendig, da unser Intranet einfach gewachsen ist und jetzt unübersichtlich an manchen Stellen ist	Übersichtlichkeit, Struktur
A10	es ist gut so, wie es ist	keine
A11	das Intranet ist wenig anwenderfreundlich, vor allem die Suchfunktion ist verbesserungswürdig	Übersichtlichkeit, Struktur; Suchfunktion
A12	es werden zu wenig Infos und nicht von allen dort eingestellt	stärkere Nutzung
A13	ich finde mich im Intranet nicht wirklich zurecht, da man nie genau weiß, wo man welches Dokument findet; die Struktur ist eher unübersichtlich, nicht logisch aufgebaut; bei der Suche nach einem Dokument sollte das aktuellste zuerst kommen und nicht erst der ganze alte „Kruschd“	Übersichtlichkeit, Struktur; Suchfunktion

A14	jede Abteilung sollte aktiv ihre Neuigkeiten einstellen; anstelle des Monatsberichts von Herrn Ciresa besser immer wieder kleine „Häppchen“, dazu müssen aber alle mitmachen und die Führungsebene das aktiv vor- und mitleben	spezifischere Informationen
A15	könnte übersichtlicher sein	Übersichtlichkeit, Struktur
A16	muss von allen noch intensiver genutzt werden	stärkere Nutzung
A17	Struktur und Übersichtlichkeit, um Inhalte schneller und leichter finden zu können	Übersichtlichkeit, Struktur
A18	Suchfunktionen sind eingeschränkt, Auflistung der Treffer nach unklarem oder schlechtem Prinzip	Suchfunktion
A19	Teilung in Wissensrubriken; Anreize zum Schaffen von Wissensteilung erstellen, wichtig hierbei auch Arbeitsfreiräume einführen, um dieses Wissen zu teilen; auch ein Bonus käme in Betracht, allerdings nicht pro Artikel, weil sonst teilweise unvollständige Informationen entstehen, sondern pro Wort (bspw. 2-3 Cent), um das Wissen möglichst vollumfänglich zu erhalten, ohne dass man den Ersteller zu Rate ziehen muss	Übersichtlichkeit, Struktur
A20	automatische Aktualisierung des Fensters, wenn Neuigkeiten eingestellt werden; Zeit, das Intranet zu pflegen	Meldung bei neuen Beiträgen
A21	ist ok; Einträge müsste man auch gleich kommentieren können	Kommentarfunktion
A22	konsequenter Nutzung durch alle Kollegen; Vorgaben, was veröffentlicht werden soll / darf (z.B. Neuigkeiten aus den Abteilungen)	stärkere Nutzung
A23	mehr Diskussionen im Forum (seit 2010 ist dort nicht viel passiert), weitere Bündelung von Themenbereichen (wie beim Bereich Beruf & Pflege)	stärkere Nutzung; Übersichtlichkeit, Struktur
A24	sollte übersichtlicher gestaltet sein, finde es sehr durcheinander	Übersichtlichkeit, Struktur
A25	vielleicht wäre mal wieder eine Schulung notwendig, um alle Möglichkeiten zu lernen und separate, weitere Lösungen müssen konsequent abgeschafft werden; Kollegenverzeichnis erstellen mit „Leistungsbilanz“, um zu wissen, wer was kann	Schulung; „Leistungsbilanz“
A26	ältere Beiträge sollten nicht so schnell verschwinden	
A27	übersichtlichere Gestaltung	Übersichtlichkeit, Struktur
A28	Übersichtlichkeit	Übersichtlichkeit, Struktur
A29	leistet nur insofern einen Beitrag, dass dort Dokumente und Formulare zu finden sind, Dinge sind aber nicht weiter aufbereitet: Zum Teil wird gesucht, zum Teil nicht aktuell oder verschiedene Versionen an verschiedenen Stellen abgelegt, nicht benutzerfreundlich.	Übersichtlichkeit, Struktur

	Übersichtlichkeit, Struktur	14 Nennungen
	keine	6 Nennungen
	Suchfunktion	4 Nennungen
	stärkere Nutzung	4 Nennungen
	spezifischere Informationen	3 Nennungen
	Meldung bei neuen Beiträgen	2 Nennungen
	Kommentarfunktion	1 Nennung
	„Leistungsbilanz“	1 Nennung
	Schulung	1 Nennung

6.5) Welche Verbesserungspotenziale gibt es Ihrer Einschätzung zufolge in Bezug auf das CMS?		
	<i>Paraphrase</i>	<i>Generalisierung</i>
A1	Adressen sollten nur einmal angelegt werden können; alle haben die Zugriffe, die für die tägliche Arbeit notwendig sind	firmenweite Nutzung, Zusammenarbeit
A2	Aktualität	Aktualität
A3	arbeite selten damit und muss mich stets aufs Neue wieder hineinflinden und die Anleitung zu Rate ziehen; arbeite mit einigen sehr unterschiedlichen Systemen und Oberflächen, das macht es nicht einfacher	klare, einfache Anleitung zur Nutzung
A4	CMS derzeit in Vorbereitung für unsere Abteilung, insofern besteht es nur aus Verbesserungspotenzial	keine Aussage möglich
A5	da ich bisher nicht damit gearbeitet habe, ist keine Aussage möglich	keine Aussage möglich
A6	da ich es nicht kenne, ist keine Antwort möglich	keine Aussage möglich
A7	Nutzung nicht firmenübergreifend vorhanden, nur einzelne Abteilungen nutzen es	firmenweite Nutzung, Zusammenarbeit
A8	Problem ist, dass bereits Eingaben erfolgen, ohne dass festgelegt wurde, wie diese erfolgen müssen	klare, einfache Anleitung zur Nutzung
A9	oft Rückstände beim Erfassen	Aktualität
A10	zuerst muss bekannt sein, dass es so etwas gibt; wenn dann klar ist, was damit gemeint ist und welche Vorteile es hat, kann ich das auch bewerten	keine Aussage möglich
A11	aktuelle Daten und nicht veraltete Datensätze vermeiden Mehraufwand und Irritationen	Aktualität
A12	bin selbst noch in der Einarbeitung, deshalb kann ich keine abschließende Einschätzung dazu geben	keine Aussage möglich
A13	die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit sollte noch besser werden; Zugriffsrechte sind sehr kompliziert; jeder hat Sorge um „seine“ Adressen	firmenweite Nutzung, Zusammenarbeit; klare, einfache Anleitung zur Nutzung
A14	gemeinsamer Adressbestand und damit Synergieeffekte	firmenweite Nutzung, Zusammenarbeit
A15	habe bisher keine Erfahrungen mit dem System gemacht	keine Aussage möglich
A16	ich kenne das System nicht (2 Nennungen)	keine Aussage möglich

Anlage F: Auswertung der offenen Fragen

A17	ich weiß grad nicht, um welches CMS es gerade geht	keine Aussage möglich
A18	keine Ahnung	keine Aussage möglich
A19	mehr Wissen	keine Aussage möglich
A20	weiß ich nicht, da ich noch nie damit gearbeitet habe	keine Aussage möglich
	firmenweite Nutzung, Zusammenarbeit Aktualität klare, einfache Anleitung zur Nutzung keine Aussage möglich	4 Nennungen 3 Nennungen 3 Nennungen 12 Nennungen

Alter

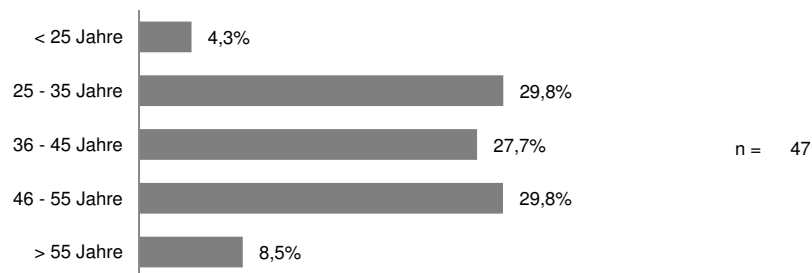


Abbildung: Altersverteilung der Teilnehmer

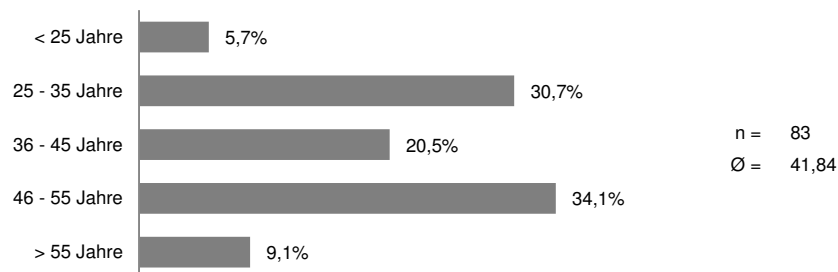


Abbildung: Altersverteilung aller Mitarbeiter

Geschlecht



Abbildung: Geschlechterverteilung der Teilnehmer



Abbildung: Geschlechterverteilung aller Mitarbeiter

Betriebszugehörigkeit

Die Betriebszugehörigkeit der Teilnehmer liegt durchschnittlich bei 9,23 Jahren.

Die Betriebszugehörigkeit aller Mitarbeiter liegt durchschnittlich bei 8,02 Jahren.